

Covid 19

« Le Département à l'écoute des plus fragiles »

Note d'accompagnement de la mise en place du numéro dédié : 04 71 46 99 77

Pour faire face à la pandémie de Covid 19 en continuant à être au plus près des cantaliens, en particulier des plus vulnérables, le Conseil départemental a déjà mis en œuvre un dispositif proposant plusieurs formes d'interventions :

- **Des accueils téléphoniques** permettant à toute personne, de solliciter l'ensemble des services du Pôle de la Solidarité Départementale qui, soit apportent une réponse par téléphone, soit programment une rencontre lorsque cela s'avère nécessaire pour pouvoir traiter la situation ;
- **Des suivis téléphoniques** sont aujourd'hui en œuvre, à l'initiative de nos travailleurs sociaux et médico-sociaux en direction des usagers déjà connus.
- **Des astreintes et des veilles**, en lien étroit avec les autres institutions en charge de la gestion de la pandémie, afin d'être en capacité de centraliser et diffuser les informations, répondre aux différentes questions et difficultés rencontrées par l'ensemble des acteurs du secteur social et médico-social.

Le Conseil départemental a souhaité aller encore plus loin avec la mise en place d'un numéro dédié, le 04 71 46 99 77

Numéro opérationnel durant toute la période de pandémie de Covid 19, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 (16h30 le vendredi)

Dénommé « Le Département à l'écoute des plus fragiles », ce nouveau dispositif d'écoute, de soutien et de coordination en direction des cantaliens, doit permettre d'aller au-devant des situations les plus à risques, pour repérer les personnes les moins connues de nos services sociaux, qui du fait de leur isolement, leur précarité, leur fragilité, peuvent se retrouver démunies sans avoir la possibilité ou la capacité de solliciter une aide.

Si chacun peut bien sûr s'en saisir, ce numéro dédié est plus particulièrement à disposition de tous ceux, proches, voisins, professionnels, élus..., qui ont pu identifier une personne en grande difficulté et pensent qu'une aide doit lui être apportée.

La gestion de ce numéro dédié est assurée en première ligne par les agents d'accueil du Conseil départemental qui transmettent sans délai les demandes au Pôle de la Solidarité Départementale, en charge de leur traitement **dans un délai de 48h00 ou de 24h00 pour les situations les plus urgentes.**

Après échanges avec les professionnels les plus à même d'évaluer la situation (assistantes sociales, conseillères en économie sociale et familiale, médecins, puéricultrices, sages-femmes, éducateurs, psychologues), des solutions seront recherchées et rapidement mises en œuvre en mobilisant les services du Conseil départemental ainsi que les autres acteurs compétents.

Les demandes qui pourront ainsi être accompagnées peuvent concerner différentes difficultés :

- Isolement social,
- Isolement géographique,
- Problème d'approvisionnement (courses, préparation du repas, pharmacie...),
- Difficultés liés à des besoins de première nécessité (aide financière, aide alimentaire),
- Arrêt ou limitation des interventions à domicile,
- Fragilité liée à l'état de santé,
- Besoin d'un soutien psychologique,
- Violences conjugales,
- Difficulté spécifique liées aux enfants sur la période de confinement (problème de garde...),
- ...

Ce dispositif de crise est en capacité de mobiliser, si besoin, une cellule de coordination capable d'intervenir sur les situations les plus graves et complexes, par exemple :

- Une situation sociale très difficile qui nécessite une intervention de nos professionnels d'action sociale, PMI... ;
- Un aidant atteint du coronavirus, qui n'est plus en capacité de gérer le quotidien de son conjoint ;
- Une personne isolée ne pouvant plus assurer son maintien à domicile et devant trouver une solution en établissement.

Nous comptons sur la mobilisation de tous pour détecter et agir sur ces situations particulièrement sensibles.